

REPÚBLICA DEL PERÚ



Resolución de Secretaría Técnica N° 003-2018-SINEACE/P-ST

Lima, 26 FEB. 2018

VISTO:

El Informe N° 007-2018-SINEACE/P-ST-UACTDA-SSC, de fecha 20 de febrero de 2018, emitido por la Especialista de la Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 4° de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, señala que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, constituyéndose en el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el país, el mismo que establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, se aprobó el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", con el objeto de brindar criterios y lineamientos de obligatorio cumplimiento para las entidades de la Administración Pública, con la finalidad de mejorar la labor desempeñada en la atención otorgada al ciudadano y en la provisión de bienes y servicios públicos; para cuyo efecto las entidades públicas deberán prever y realizar de forma eficiente las acciones que garanticen su implementación;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP se aprobaron los "Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública", con el objeto de establecer los mecanismos, condiciones y plazos para garantizar la implementación progresiva del citado Manual, así como la regulación necesaria para efectuar su seguimiento y evaluación en cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, de acuerdo con lo señalado en el numeral 4.2.2 de los citados lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, el proyecto de mejora es presentado a la Alta Dirección de la entidad, para su validación y aprobación correspondiente;



Que, en ese contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Oficio Múltiple N° 0066-2017-PCM-SGP comunicó al Sineace las recomendaciones para la elaboración, aprobación e implementación del Plan para mejorar la calidad de servicios 2018, precisando que dicho plan es aprobado por la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, en cumplimiento de las disposiciones antes señaladas, con el documento de visto se alcanza el proyecto denominado "*Plan para mejorar la calidad de servicios a la Ciudadanía 2018*" de la Institución, elaborado por la Especialista de la Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo, con la participación del Especialista de la Unidad de Modernización y el Director de la Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Superior Universitaria, en el cual se hace énfasis en la prestación de servicios enfocados en el ciudadano, de tal manera que se generen percepciones positivas sobre la Entidad, brindando servicios públicos más eficaces y eficientes, indicando además que el mismo se encuentra validado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros;

Con el visto bueno del Jefe de la Oficina de Planificación y Presupuesto, Director de la Dirección de Evaluación y Acreditación de Educación Superior Universitaria, y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con la Ley N° 27658; Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; la Ley N° 28740, Ley del Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 018-2007-ED, Decreto Supremo N° 004-2013, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM que aprueba el "Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía" y considerando lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2015-PCM-SGP que aprueba los Lineamientos para el proceso de implementación progresiva del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la administración pública;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar el documento denominado "*Plan para mejorar la calidad de servicios a la Ciudadanía 2018*" del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace; que en anexo forma parte de la presente resolución.

Artículo 2.- Remitir copia de la presente resolución y su Anexo a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Artículo 3.- Publicar la presente resolución y su Anexo en el portal institucional (www.sineace.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese.




Haydee Chacón Cabanillas
Secretaria Técnica del Sineace

PERÚ

MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN,
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD
EDUCATIVA



SINEACE

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN,
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
DE LA CALIDAD EDUCATIVA

PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO 2018

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaborado por:	Soledad Isabel Sánchez Chávez	Especialista de Trámite Documentario y Archivo		26 FEB. 2018
	Paul Antonio Santivañez Kuong	Especialista de la Unidad de Modernización		26 FEB. 2018
	Sandro Alberto Paz Collado	Director de Evaluación y Acreditación de Educación Superior Universitaria		26 FEB. 2018
Revisado por:	Norma García Molina	Asesora de Secretaría Técnica		26 FEB. 2018
Aprobado por:	Haydee Chacón Cabanillas	Secretaria Técnica		26 FEB. 2018



INDICE

1. SITUACIÓN ACTUAL	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	4
4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)	5
5.1 Objetivo 1 - Actividades	4
5.2 Objetivo 2 - Actividades	4
5.3 Objetivo 3 - Actividades	5
5.4 Cronograma	6
5. RECURSOS	7
6.1 Recursos Humanos	7
6.2 Materiales de oficina	7
6.3 Infraestructura y equipo	8
6. INDICADORES	8





1. SITUACIÓN ACTUAL

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa cuenta con un único canal de atención: tramite presencial en la sede central Calle Manuel Miotto 235 – Miraflores. La mesa de partes cuenta con personal encargado del registro y derivación de los documentos así como de la atención a los usuarios externos, brindando orientación y absolviendo consultas.

Se tiene implementado un Sistema de Tramite Documentario que permite registrar documentos internos y externos, el mismo que es empleado solo para uso interno de la entidad, mediante el cual se observa la trazabilidad de los documentos, iniciando desde su producción hasta su disposición final.

Asimismo, para la distribución y entrega de documentos en las demás sedes (el Sineace cuenta con 4 locales) se tiene asignado a una persona (conserje), quien debe desplazarse a las dependencias de línea, de asesoramiento y apoyo del Sineace, ubicadas en dichas sedes a fin de distribuir la documentación que ingresa a la Entidad, con las demoras que ello implica y que se verán reflejadas en el tiempo total de atención de los trámites solicitados.

De otro lado, se está próximo a recibir el sistema SAES desarrollado por PROCALIDAD, por medio del cual los Comités de Calidad reportarán sus avances. Sin embargo dicha plataforma tecnológica no se encuentra preparada para que dichos comités puedan efectuar sus consultas en tiempo real, lo que ocasiona lentitud en las respuestas y asistencias técnicas.

2. OBJETIVOS

Objetivo 1: Implementar herramientas tecnológicas para dotar de mayor eficiencia al Sistema de Trámite Documentario.

Objetivo 2: Facilitar el acceso a la atención preferencial a la ciudadanía.

Objetivo 3: Implementar Foro-Chat en el sistema SAES para la interacción de los Comités de Calidad durante el proceso de acreditación.

3. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente plan serán de cumplimiento obligatorio por todas las dependencias del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE.

Su implementación, en lo referido a los Objetivos 1 y 3 se llevará a cabo en coordinación con la dependencia técnica correspondiente en tecnologías de la información.





4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

4.1. Objetivo 1: Implementar herramientas tecnológicas para dotar de mayor eficiencia al sistema de trámite documentario.

Actividad 1.1: Implementación del STD del SINEACE

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) realizará las acciones que correspondan para implementar en la Entidad el sistema de trámite documentario, debiendo realizar las pruebas operativas que permitan contar con los accesos necesarios.

Inicio de fase producción del STD: La Unidad de Atención al Ciudadano, Tramite Documentario y Archivo (TD) coordinará y guiará la fase producción de utilización del sistema de trámite documentario en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información y la Entidad proveedora del sistema informático.

Actividad 1.2: Elaboración y puesta en marcha de aplicativo informático de consulta web para el ciudadano, compatible con el STD

La Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) elaborará un aplicativo informático de consulta web compatible con el Sistema de Tramite Documentario (STD) para que el ciudadano pueda acceder a información referida al estado de su trámite (trazabilidad del mismo).

Actividad 1.3: Elaboración, aplicación y resultado de encuestas de satisfacción de ciudadanos por el servicio brindado

La Oficina de Atención al Ciudadano, Tramite Documentario y Archivo (TD) en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información aplicaran una encuesta y evaluaran los resultados de la misma.

4.2. Objetivo 2: Facilitar el acceso a la atención preferencial a la ciudadanía

Actividad 2.1: Elaboración del Protocolo de atención preferencial Sineace

La Unidad de Atención al Ciudadano, Tramite Documentario y Archivo (TD) y la Unidad de Modernización y Gestión Pública (UM) elaborarán el protocolo de atención preferencial tomando en cuenta la Ley N°30490, con la que se aprueba el Plan Nacional para personal adultas mayores 2013-2017 y la Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

Actividad 2.1: Elaboración, aplicación y resultado de encuestas de satisfacción de ciudadanos en la atención preferencial

La Unidad de Atención al Ciudadano, Tramite Documentario y Archivo (TD) en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información aplicaran una encuesta y evaluaran los resultados de la misma.





4.3. Objetivo 3: Implementar Foro-Chat en el sistema SAES para la interacción de los Comités de Calidad durante el proceso de acreditación

Actividad 2.1: Desarrollo de una plataforma de tipo Foro – Chat en el SAES con OTI

El Equipo de Trabajo coordinará con OTI y DEAs el desarrollo de una plataforma tipo Foro – Chat, adicional en el SAES, que permitirá que los Comités de Calidad registrados en el Sineace, gestionen sus consultas en tiempo real a la DEA correspondiente, la cual en base a horarios establecidos y personal de atención del Foro, brindarán sus respuestas al más breve plazo. Coadyuva al servicio de asistencia técnica brindado.

Actividad 2.2: Desarrollo de una encuesta para medir la satisfacción de la atención del Foro – Chat.

El Equipo de Trabajo coordinará con la DEA y OTI para que se implemente una encuesta en el Foro - Chat, que permita medir el grado de satisfacción en que fue atendido.





5.3 Cronograma

Ver cuadro a continuación.

OBJETIVOS	PRODUCTO	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	INICIO	FIN	INDICADORES
Objetivo 1: Implementar herramientas tecnológicas para dotar de mayor eficiencia al sistema de trámite documentario.	STD Implementado	Actividad 1.1: Implementación del STD del SINEACE	OTI - UACTDA	23/02/2018	09/03/2018	Porcentaje de satisfacción de usuarios (consultas web)
		Actividad 1.2: Elaboración y puesta en marcha de aplicativo informático de consulta web para el ciudadano, compatible con el STD	UACTDA	12/03/2018	20/04/2018	
		Actividad 1.3: Elaboración, aplicación y resultado de encuestas de satisfacción de ciudadanos por la atención recibida	OTI - UACTDA	23/04/2018	18/05/2018	
Objetivo 2: Facilitar el acceso a la atención preferencial a la ciudadanía	Protocolo de atención preferencial Sineace implementado	Actividad 2.1: Elaboración del Protocolo de atención preferencial Sineace	UM - UACTDA	21/05/2018	15/06/2018	Porcentaje de satisfacción de usuarios (atención preferencial)
		Actividad 2.2: Elaboración, aplicación y resultado de encuestas de satisfacción de ciudadanos en la atención preferencial	UM - OTI - UACTDA	18/06/2018	26/07/2018	
Objetivo 3: Facilitar el acceso a la ciudadanía en la atención virtual a fin de brindar información oportuna sobre el proceso de acreditación	Foro – Chat en el SAES implementado	Actividad 3.1: Desarrollo de una plataforma de tipo Foro – Chat en el SAES con OTI	DEA ESU - UACTDA - OTI	30/07/2018	14/09/2018	Porcentaje de satisfacción de atenciones brindadas por el Foro - Chat
		Actividad 3.2: Desarrollo de una encuesta para medir la satisfacción de la atención del Foro – Chat.	DEA ESU - UACTDA - OTI	17/09/2018	26/10/2018	





1. RECURSOS

6.1 Recursos Humanos

CARGO	DEPENDENCIA	DEPENDENCIA
Especialista de Tramite Documentario y Archivo	Oficina de Atención al Ciudadano, Tramite Documentario y Archivo	38 semanas (tiempo completo)
Asistente Administrativo II para Tramite Documentario y Archivo	Oficina de Atención al Ciudadano, Tramite Documentario y Archivo	11 semanas (tiempo completo)
Especialista de la Unidad de Modernización de la Gestión Publica	Oficina de Planificación y Presupuesto	10 semanas (tiempo parcial)
Especialista en sistemas de información	Oficina de Tecnologías de la Información	27 semanas (tiempo parcial)
Director de la DEA ESU	DEA ESU	13 semanas (tiempo parcial)

6.2 Materiales de oficina

Material
Papel bond
Lapiceros
Engrapador
Grapas
Notas adhesivas
Perforador
Tijera
Saca grapas
Porta clip
Ligas
Clips mariposa
Goma
Archivadores de palanca

6.3 Infraestructura y equipo

- Espacio físico para la atención al ciudadano y mesa de partes
- 01 computadora
- 01 escaner
- 01 tablet
- 01 teléfono
- 01 módulo de atención





- 01 escritorio
- 01 armario
- 01 silla giratoria
- 06 sillas fijas

Nota: El presupuesto para la implementación del presente Plan forma parte del Presupuesto 2018

2. INDICADORES

Se establecen los siguientes indicadores, en relación a los objetivos planteados:

Objetivo 1: Implementar herramientas tecnológicas para dotar de mayor eficiencia al sistema de trámite documentario.

Indicador: Porcentaje de satisfacción de usuarios (consultas web)

FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Porcentaje de satisfacción de usuarios (consultas web)
Descripción del indicador	Indicador de Calidad: Se medirá la satisfacción del usuario del servicio de consultas web.
Objetivo del Indicador	Medir la calidad del servicio de atención de consultas web brindado por el Sineace.
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos con el servicio} / N^{\circ} \text{ Total de usuarios encuestados}) * 100$
Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción de los ciudadanos por la atención recibida
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo
Meta	Determinar línea base.





Objetivo 2: Facilitar el acceso a la atención preferencial a la ciudadanía

Indicador: Porcentaje de satisfacción de usuarios (atención preferencial)

FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Porcentaje de satisfacción de usuarios (consultas web)
Descripción del indicador	Indicador de Calidad: Se medirá la satisfacción del usuario del servicio de atención preferencial.
Objetivo del Indicador	Medir la calidad del servicio de atención preferencial brindado por el Sineace.
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos con el servicio} / N^{\circ} \text{ Total de usuarios encuestados}) * 100$
Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción de los ciudadanos por la atención preferencial
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	Unidad de Atención al Ciudadano, Trámite Documentario y Archivo
Meta	Determinar línea base.

Objetivo 3: Implementar Foro-Chat en el sistema SAES para la interacción de los Comités de Calidad durante el proceso de acreditación.

Indicador: Porcentaje de satisfacción de atenciones brindadas por el Foro - Chat

FICHA DE INDICADOR	
Nombre de indicador	Porcentaje de satisfacción de atenciones brindadas por el Foro
Descripción del indicador	Indicador de Calidad: Se medirá la satisfacción de los usuarios que recibieron atención a sus consultas y requerimientos mediante el Foro - Chat.
Objetivo del Indicador	Medir la calidad del servicio de atención brindado por el personal de las DEA asignados al Foro - Chat.
Forma de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de usuarios satisfechos con la atención en el Foro - Chat} / N^{\circ} \text{ Total de usuarios encuestados}) * 100$
Fuentes de Información	Encuestas de satisfacción de las atenciones recibida por el aplicativo Foro - Chat
Periodicidad de Medición	Trimestral
Responsable de Medición	DEA correspondiente
Meta	Determinar línea base.



